

RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS BERSTANDAR ISO 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya)

Yulinda Mawarni

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA (yulindamawarni@gmail.com)

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA

Abstrak

Peningkatan mutu pelayanan publik diwujudkan dengan adanya puskesmas berstandar ISO 9001:2008. Salah satunya adalah puskesmas Jeruk Surabaya. Namun dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan yaitu adanya keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan, serta terbatasnya jumlah petugas pelayanan di puskesmas Jeruk Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan responsivitas pelayanan publik, karena responsivitas merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (studi pada puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik analisis data kualitatif menggunakan teknik analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan publik di puskesmas Jeruk Surabaya sudah baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan yang harus dibenahi. Menurut hasil analisis berdasarkan indikator responsivitas menurut Zeithaml ada beberapa kekurangan yang ditemukan. Diantaranya adanya kendala komunikasi ketika petugas harus melakukan sosialisasi kebijakan pemerintah yang baru, terhambatnya kesiapan petugas karena kurangnya petugas puskesmas, belum terpenuhinya beberapa keinginan pasien, terdapatnya pasien yang mengeluh mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan, serta kurangnya minat pasien untuk menyampaikan kritik dan sarannya pada puskesmas Jeruk Surabaya. Saran yang dapat diberikan demi peningkatan responsivitas pelayanan publik di puskesmas Jeruk Surabaya, yaitu perlu dibentuk tim yang bertugas untuk mengkomunikasikan kepada pasien atau melakukan sosialisasi apabila terdapat kebijakan pemerintah yang baru, dengan jumlah petugas yang terbatas maka perlu untuk memperhitungkan beban kerja petugas puskesmas sehingga tidak mengganggu proses pemberian pelayanan publik, perlu adanya penjelasan atau pemberitahuan dari petugas pada pasien mengenai waktu tunggu pelayanan kesehatan yang kadang tidak dapat diprediksi secara tepat, berusaha mengajak pasien untuk ikut aktif memberikan kritik dan sarannya melalui kotak saran atau Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) demi meningkatkan pelayanan publik di puskesmas Jeruk Surabaya.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, ISO 9001:2008.

Abstract

Improving the quality of public services is realized by puskesmas with ISO 9001:2008 standard. One of them is Puskesmas Jeruk Surabaya. But in the service delivery process is done, there are still some problems, there are complaints against the length of service waiting time, and the limited number of service personnel in Puskesmas Jeruk Surabaya. Therefore, necessary public service responsiveness, because responsiveness is evidence of the organization's ability to recognize needs of the community. Purpose of this study is to analyze public service responsiveness in puskesmas with ISO 9001:2001 standard (study on puskesmas Jeruk Lakarsantri subdistrict, Surabaya City).

This study uses a qualitative descriptive approach. Sources of data collection techniques in this study using purposive sampling and simple random sampling. Data collection techniques used were interview, observation, documentation and triangulation. Qualitative data analysis techniques using an interactive model of data analysis techniques.

Research result show that overall public service responsiveness in Puskesmas Jeruk Surabaya has been good, although there are same weakness that must be fixed. According to the analysis, based on indicators of responsiveness by Zeithaml, there are some weakness found. Including communication problems when puskesmas staff need to disseminate the new government policy, there is barrier to the speed of service personnel because of limited number of pukesmas staff, unfulfilled some patient's wishes, there are patients who complained about the length of service waiting time, and lack of patients interest to deliver criticism and suggestions on Puskesmas Jeruk Surabaya. Advice can be given to improve public

service responsiveness in Puskesmas Jeruk Surabaya, which is necessary to form a team whose job is to communicate or socialize to the patient when there is a new government policy, with a limited number of officers it is necessary to calculating workload puskesmas staff so as not to disturb the process of delivering public services, need explanation or notice from puskesmas staff to patient about service waiting time of health service which sometimes can not be accurately predicted, trying to persuade the patient to participate actively provide criticism and suggestions in suggestion box or Customer Satisfaction Survey to improve public service in Puskesmas Jeruk Surabaya.

Keywords: Responsiveness, Public Service, ISO 9001:2008.

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah memberikan kewenangan pada daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, baik itu pemerintah daerah provinsi maupun pemerintah daerah kabupaten/kota adalah penanganan di bidang kesehatan. Kebijakan ini berlaku di seluruh daerah Indonesia tak terkecuali bagi pemerintah daerah kota Surabaya. Dengan adanya kebijakan ini, pemerintah kota Surabaya harus mengusahakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas kesehatan warga kota Surabaya.

Upaya pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan terus meningkatkan kualitas penyedia pelayanan publik bidang kesehatan di Surabaya, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dasar bagi masyarakat melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Menurut KEPMENKES RI No.128/MENKES/SK/II/2004 puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pembangunan kesehatan yang dimaksud adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Adanya tugas Puskesmas untuk pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, membuat puskesmas sering disebut ujung tombak dalam penyelenggaraan kesehatan masyarakat, karena puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat. Masyarakat Surabaya bisa dengan mudah berobat dengan harga yang terjangkau di puskesmas yang

telah dibangun di seluruh kecamatan yang ada di kota Surabaya.

Guna menjamin mutu dari pelayanan publik yang diberikan oleh puskesmas yang ada di Surabaya, pemerintah kota Surabaya mengusahakan agar semua puskesmas di Surabaya bisa menjadi puskesmas yang mempunyai standar ISO 9001:2008. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kesehatan Surabaya Dr. Esty Martiana Rachmie, keberhasilan meraih standar sertifikasi ISO 9001:2008 merupakan bagian peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat, dengan memiliki ISO otomatis layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas juga semakin baik (www.surabayapagi.com). Tercatat sudah ada sekitar 24 puskesmas dari 62 puskesmas di Surabaya yang telah berstandar ISO 9001:2008 dan berhasil mempertahankannya sampai sekarang (dinkes.surabaya.go.id).

ISO 9001 adalah suatu standar internasional yang mengatur sistem manajemen mutu (Quality Management System), karena itu seringkali disebut “ISO 9001, QMS”, sedangkan tulisan 2008 pada ISO 9001:2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 (Setyawan, 2009). Suatu lembaga atau organisasi yang telah mendapatkan standar ISO 9001:2008, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkannya.

Selain itu, semua persyaratan yang ada di ISO 9001:2008 bersifat generik dan dimaksudkan agar dapat diterapkan pada semua organisasi, apa pun jenis, ukuran dan produk yang disediakan. Sehingga standar ISO 9001:2008 ini bisa diterapkan pada semua instansi pelayanan publik termasuk puskesmas. Salah satu puskesmas di Surabaya yang telah menjadi puskesmas berstandar ISO 9001:2008 adalah Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Tepatnya pada tahun 2011 Puskesmas Jeruk mendapatkan standar ISO 9001:2008, dan menjadi puskesmas ke 21 di kota Surabaya yang menerima sertifikasi internasional ISO 9001:2008.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis (16/12/2013), ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang

diberikan oleh Puskesmas Jeruk yang merupakan salah satu puskesmas berstandar ISO 9001:2008 di Surabaya, yaitu terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Beberapa pasien di poli umum mengeluh karena harus mengantri lebih lama dari ketentuan waktu tunggu pelayanan yang ada untuk bisa mendapat pelayanan atau berobat di poli umum tersebut. Puskesmas perlu memperhatikan lamanya waktu tunggu pelayanan, karena seperti yang dikatakan oleh Wijono (dalam Kumboyono et al., 2013) waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Adanya ketidakpuasan pasien juga bisa menunjukkan belum tercapainya tujuan digunakannya standar ISO 9001:2008 yang salah satunya adalah bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Jeruk, ternyata Puskesmas Jeruk Surabaya masih kekurangan petugas puskesmas. Kurangnya petugas ini disebabkan oleh adanya petugas yang harus memberikan pelayanan di luar gedung puskesmas, sehingga jumlah petugas di dalam gedung puskesmas terbatas. Terbatasnya jumlah petugas menyebabkan petugas kewalahan terutama ketika jumlah pasien yang ditangani banyak, akibatnya pasien harus menunggu antrian lebih lama. Hal ini tentu akan mempengaruhi proses pemberian pelayanan kepada pasien.

Keluhan pasien tentang lamanya waktu tunggu pelayanan dan adanya ketidakpuasan pelanggan, serta kurangnya jumlah petugas puskesmas ini bisa menjadi suatu tanda kurangnya responsivitas pihak puskesmas dalam mengenali kebutuhan pasien. Dilulio dalam Dwiyanto (2008:62) mengatakan responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Melihat kasus yang terjadi, penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan publik di Puskesmas Jeruk yang merupakan salah satu puskesmas berstandar ISO 9001:2008 di Surabaya. Adapun pertimbangan peneliti dalam memilih lokasi Puskesmas Jeruk Surabaya karena Puskesmas Jeruk merupakan puskesmas berstandar ISO 9001:2008 yang berarti telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkannya, namun dalam proses pemberian pelayanannya masih ditemukan adanya keluhan pasien, yaitu terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Jeruk Surabaya pada saat observasi awal, wilayah kerja Puskesmas Jeruk hanya

melingkupi dua kelurahan yaitu Kelurahan Jeruk dan Kelurahan Lakarsantri Surabaya, dengan jumlah penduduk keseluruhan sekitar 13 ribu jiwa. Namun dengan wilayah kerja yang tergolong kecil tersebut ternyata masih memiliki kekurangan mengenai responsivitas pelayanan publik yang ditunjukkan dengan masih adanya keluhan pasien. Sehubungan dengan hal-hal yang diuraikan penulis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Responsivitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Berstandar ISO 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya)".

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (studi pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya)? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (studi pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya).

1. Definisi Pelayanan Publik

Banyak definisi tentang pelayanan publik, diantaranya yaitu menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005:205) pelayanan publik bisa diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Sedangkan pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika); kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; kenyamanan.

4. Standar Pelayanan Publik

Kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang mengatur mengenai kepastian penerimaan layanan bagi para pelanggan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya pelayanan; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan.

5. Definisi Responsivitas

Responsivitas menurut Dwiyanto (2008:62) adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Pendapat lain dari Santosa (2008:131) mengatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak social, dan hak budaya).

Seperti yang disampaikan Osborne dan Plastrik (dalam Dwiyanto, 2008:62) bahwa organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga. Lebih lanjut Dwiyanto (2008:51) menambahkan bahwa responsivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

6. Indikator Responsivitas

Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menjelaskan bahwa untuk dimensi responsiveness (respon/ketanggapan) terdiri atas beberapa indikator, indikator-indikator tersebut yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi yang menjadi tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu Puskesmas Jeruk yang terletak di Jalan

Raya Menganti 277A Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya. Adapun fokus penelitian ini adalah pada Indikator Responsivitas menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil observasi dan catatan hasil wawancara dengan pihak pemberi atau penyedia layanan dan pengguna layanan di Puskesmas Jeruk Surabaya. Penentuan sumber data dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling* dan *simple random sampling*. Data sekunder diperoleh dari arsip-arsip di Puskesmas Jeruk Surabaya. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah dr. Ratih Sekar Ayu selaku Kepala Puskesmas dan drg. Ayik selaku dokter gigi yang merupakan pihak pemberi atau penyedia layanan, dan sebelas pasien Puskesmas Jeruk sebagai pihak pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat komponen yang pertama pengumpulan data; yang kedua reduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya; yang ketiga penyajian data yang akan memudahkan dalam memahami fakta yang sesungguhnya terjadi, sehingga dapat merencanakan langkah selanjutnya yang akan dilakukan peneliti berdasarkan hal yang telah dipahami oleh peneliti; yang keempat yaitu penarikan kesimpulan. Hasil dari kesimpulan ini akan diperoleh kejelasan mengenai responsivitas pelayanan publik di puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (studi pada Puskesmas Jeruk kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Puskesmas Jeruk Surabaya merupakan salah satu puskesmas di Surabaya yang telah mendapatkan standar ISO 9001:2008, tepatnya pada tahun 2011 Puskesmas Jeruk mendapatkan standar tersebut. Adanya usaha dari Puskesmas Jeruk Surabaya untuk mendapatkan standar ISO 9001:2008 dilatar belakangi oleh adanya tuntutan dari Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya mengharuskan puskesmas di Surabaya terstandarisasi atau memiliki standar ISO 9001:2008. Adanya tuntutan dari

pasien juga melatarbelakangi Puskesmas Jeruk Surabaya mendapatkan standar ISO 9001:2008. Setelah mendapatkan standar ISO 9001:2008, ternyata banyak perubahan yang terjadi di Puskesmas Jeruk terutama dalam cara kerja dan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Puskesmas Jeruk bekerja lebih tertata, lebih terorganisir, lebih tertarget, dan memiliki standar yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Setelah mendapatkan standar ISO 9001:2008, dalam memberikan pelayanan Puskesmas Jeruk lebih berorientasi pada pelanggan dan berusaha melayani demi kepuasan pelanggan yaitu pasien.

Demi mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik Puskesmas Jeruk Surabaya. Responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasiennya, sehingga pelayanan yang diberikan puskesmas bisa sesuai dengan yang diinginkan pasien. Untuk melihat responsivitas pelayanan publik di puskesmas ISO 9001:2008 yaitu di Puskesmas Jeruk Surabaya, penulis menggunakan enam indikator responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46), yaitu:

Indikator pertama merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, mencakup sikap dan komunikasi yang baik dan hangat dari petugas Puskesmas Jeruk Surabaya ketika ada pasien yang ingin mendapat pelayanan. Respon petugas puskesmas berupa sikap dan komunikasi yang baik pada pasien merupakan langkah awal yang menunjukkan bahwa mereka siap dan mau merespon atau melayani pasien dengan baik.

Sikap petugas Puskesmas Jeruk ini dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan, serta petugas puskesmas yang tidak membedakan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dilihat bahwa petugas Puskesmas Jeruk Surabaya selalu berusaha ramah dan sopan pada pasien yang datang ingin mendapatkan pelayanan. Selain itu, Puskesmas Jeruk Surabaya juga terus mengontrol dan mengevaluasi keramahan dan kesopanan seluruh petugas Puskesmas Jeruk dengan mengadakan Survei Kepuasan Pelanggan. Keramahan dan kesopanan juga semakin meningkat setelah mendapat ISO 9001:2008. Hal ini dikarenakan setelah mendapatkan ISO mereka mempunyai mekanisme untuk memperbaiki diri, dimana usaha untuk memperbaiki diri ini dilakukan supaya Puskesmas Jeruk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini penting untuk diperhatikan supaya Puskesmas Jeruk Surabaya bisa tetap mendapat penilaian yang baik untuk bertahan menjadi puskesmas berstandar ISO 9001:2008.

Menurut pernyataan kepala puskesmas, petugas puskesmas, dan para pasien Puskesmas Jeruk Surabaya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan pasien sependapat bahwa petugas Puskesmas Jeruk Surabaya bersikap ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan. Keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas Jeruk dirasakan oleh semua pasien, termasuk pasien yang masih baru berobat di Puskesmas Jeruk. Sikap petugas juga dapat dilihat dari petugas yang tidak membedakan. Puskesmas Jeruk Surabaya memberikan pelayanan kepada siapa saja yang ingin berobat ke Puskesmas Jeruk, baik itu pasien non maskin (penduduk asli Surabaya), pasien umum (penduduk dari luar Surabaya), pasien JAMKESMAS, pasien JAMKESMAS non kuota, pasien JAMKESDA, pasien BPJS, dan pasien anak sekolah (UKS). Tidak ada pelayanan yang membedakan atau perlakuan khusus yang diberikan petugas Puskesmas Jeruk kepada pasien tertentu, semuanya pasien dianggap sama baik pasien yang membayar maupun pasien yang gratis.

Komunikasi yang dibangun Puskesmas Jeruk Surabaya dimulai dengan melakukan senyum sapa salam kepada semua pasien yang berobat, baru kemudian petugas akan menanyakan keluhan-keluhan pasien mengenai penyakitnya untuk dilakukan tindakan pengobatan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas berusaha berkomunikasi dengan baik kepada pasiennya. Selain itu, adanya petugas yang memberi salam, sapa, dan senyum kepada pasien ini sudah menjadi keharusan bagi petugas di Puskesmas Jeruk Surabaya. Hal ini dikarenakan pada alur pelayanan yang ada di tiap unit pelayanan Puskesmas Jeruk Surabaya, disebutkan bahwa pelayanan dimulai dengan petugas memberi salam dan memanggil pelanggan dengan senyum dan ramah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, petugas Puskesmas Jeruk Surabaya senantiasa melakukan komunikasi yang baik dengan pasiennya. Hal yang sering dilakukan yaitu mengajak mengobrol bahkan mengajak bercanda ketika memeriksa pasien terutama ketika pasiennya adalah anak kecil. Ini dilakukan supaya pasien merasa nyaman dan tidak takut ketika diperiksa. Bahkan petugas juga terlihat akrab dengan pasien karena kebanyakan pasien di Puskesmas Jeruk Surabaya adalah pasien lama, hal ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi petugas dengan pasien sangat baik. Secara umum tidak ada kesulitan yang dirasakan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dalam berkomunikasi dengan pasien. Tetapi ada beberapa hal yang dirasa menjadi hambatan bagi puskesmas dalam berkomunikasi dengan pasiennya, yaitu terkait kebijakan pemerintah yang baru.

Indikator kedua petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kesiapan dan ketulusan petugas

puskesmas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan serta kemampuan *beremphaty*. Petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat salah satunya dapat dilihat dari kesiapan petugas puskesmas. Kesiapan petugas ditunjukkan dengan segera melayani apabila ada pasien yang datang, selalu segera menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien, dan segera membantu apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, beberapa kali pasien terutama pasien baru banyak yang tidak tahu harus mengambil nomor antrian dulu, maka petugas akan langsung mengingatkan supaya pasien tidak hanya menunggu lama tanpa segera mendapat pelayanan. Banyak pula pasien yang sudah tua dan susah berjalan, maka petugas mempunyai inisiatif mau membantu pasien dengan segera sigap mencarikan tempat duduk di ruang tunggu dan mau membantu pasien berjalan.

Namun Puskesmas Jeruk Surabaya juga mengalami kendala dalam hal jumlah petugas pelayanannya. Berdasarkan profil Puskesmas Jeruk (2012) jumlah pegawai di Puskesmas Jeruk sebanyak 29 orang. Sebenarnya jumlah tersebut menunjukkan bahwa SDM di Puskesmas Jeruk sudah mumpuni tapi terdapat hal lain yang menyebabkan jumlah petugas pelayanan di Puskesmas Jeruk dikatakan kurang. Hal tersebut dikarenakan beberapa petugas puskesmas tidak bisa selalu berada di gedung puskesmas, mereka juga memiliki tugas lain seperti pelayanan UKS dan tugas lainnya yang dilakukan di luar gedung puskesmas. Hal ini secara otomatis mempengaruhi kecepatan pelayanan di Puskesmas Jeruk karena kurangnya jumlah petugas yang berada di puskesmas.

Pelayanan dengan cepat juga bisa dilihat dari ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan. Ketulusan dalam melakukan pelayanan akan membuat petugas puskesmas melayani atau memenuhi keinginan pasien dengan cepat, karena dengan ketulusan petugas akan bekerja tanpa merasa terbebani dengan tugas yang dimilikinya. Ketulusan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya terhadap pasiennya diwujudkan dengan cara memberikan pelayanan terbaiknya menggunakan segala fasilitas yang tersedia di puskesmas, dan juga memberikan pelayanan terbaiknya menggunakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Jeruk kepada pasien yang datang. Ketulusan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dalam melayani pasien didasarkan pada kesadaran untuk melayani masyarakat, karena tugas dari pelayanan publik memang menjadi pelayan masyarakat. Ketulusan petugas juga dapat dilihat dari ekspresi yang ditunjukkan petugas puskesmas ketika melayani pasien, petugas Puskesmas Jeruk sering tersenyum ketika berpapasan dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas puskesmas tulus melayani mereka.

Kemampuan *beremphaty* berkaitan dengan kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, atau peduli terhadap orang lain. Adanya petugas puskesmas yang mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pasiennya, maka akan membuat petugas lebih cepat mengetahui yang seharusnya mereka lakukan untuk pasien, sehingga pelayanan bisa dilakukan dengan cepat. Kemampuasn *beremphaty* petugas Puskesmas Jeruk Surabaya ditunjukkan dengan memperlakukan pasien dengan baik, memberikan perhatian pada pasien terhadap keluhan sakitnya, dan memberikan dorongan pada pasien supaya pasien bisa cepat sembuh. Pasien yang berobat juga selalu ditangani oleh petugas yang sesuai bidangnya atau kemampuan yang dimiliki petugas, sehingga pasien tidak perlu merasa khawatir ketika dilayani. Puskesmas Jeruk Surabaya juga memberikan layanan Unit Gawat Darurat (UGD) dan juga menyediakan mobil ambulans. Bagi pasien yang sedang dalam keadaan darurat tentu membutuhkan pelayanan atau penanganan yang cepat tanpa harus menunggu antrian, karena bisa saja apabila tidak segera dilakukan tindakan bisa membahayakan nyawa pasien. Wujud empati petugas Puskesmas Jeruk Surabaya juga ditunjukkan dengan perhatian kepada pasien berupa petugas yang bertanya terlebih dahulu mengenai keperluan pasien sebelum pasien bertanya, hal ini tentu membantu pasien terutama pasien baru yang kadang merasa kebingungan mengenai hal yang harus mereka lakukan di puskesmas.

Indikator ketiga petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan (Kasmir, 2008:232). Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien Puskesmas Jeruk melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP), dimana dalam survei tersebut pasien bisa menyampaikan hal yang dibutuhkannya atau diinginkannya. Namun dari hasil SKP, ternyata masih ada beberapa keinginan pasien yang belum bisa dipenuhi oleh Puskesmas Jeruk Surabaya, yaitu tidak adanya pelayanan persalinan. Tidak adanya pelayanan persalinan bukan karena pihak Puskesmas Jeruk tidak ingin memenuhi keinginan pasien, tapi dikarenakan Puskesmas Jeruk bukan jenis puskesmas perawatan tapi puskesmas non perawatan yang tidak menyediakan pelayanan rawat inap.

Keinginan pasien Puskesmas Jeruk Surabaya yang lainnya yaitu adanya fasilitas ruang tunggu yang ber-AC, tempat parkir di dalam area puskesmas, dan tempat bermain anak. Meskipun keinginan pasien itu belum bisa dipenuhi oleh Puskesmas Jeruk Surabaya, mengingat fasilitas yang diberikan oleh puskesmas memang terbatas tidak, namun kebutuhan utama pasien yaitu tentang kesehatan atau kebutuhan untuk kesembuhan penyakit

pasien sudah dapat ditangani dengan baik. Beberapa pasien lain memberikan pendapat yang berbeda, mereka menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jeruk Surabaya sudah sesuai dengan yang mereka butuhkan dan inginkan. Menurutnya untuk ukuran suatu puskesmas, Puskesmas Jeruk sudah memberikan fasilitas yang cukup baik.

Pelayanan dengan tepat juga dapat dilihat dari tidak adanya pasien yang merasa dirugikan atas pelayanan yang telah didapatnya. Puskesmas Jeruk Surabaya tidak pernah menemukan ada pasien yang merasa dirugikan setelah berobat di puskesmas ini. Pelayanan dengan tepat juga dapat dilihat dari kesesuaian pelayanan yang diberikan pada pasien dengan prosedur atau alur pelayanan yang telah ada. Apabila pelayanan sesuai dengan alur yang ada maka tidak akan terjadi kesalahan dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, alur pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya dibuat mudah dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan pasien memahami alur yang ada dengan mudah. Selain itu, guna memudahkan pasien mengetahui alur pelayanan yang ada, Puskesmas Jeruk juga telah meletakkan papan alur pelayanan di dekat pintu masuk. Sehingga pasien tidak merasa bingung apa yang harus mereka lakukan untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas tersebut.

Indikator keempat petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Pelayanan dengan cermat berarti petugas puskesmas harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pasiennya. Berdasarkan hasil wawancara, kesungguhan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dalam memberikan pelayanan pada pasiennya, ditunjukkan dengan adanya komitmen Puskesmas Jeruk Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komitmen yang dimiliki oleh Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu melayani dengan hati, dengan jujur, dengan ikhlas. Komitmen ini senantiasa diusahakan untuk dijalankan dalam proses pemberian layanan setiap harinya. Hal ini menunjukkan kesungguhan petugas puskesmas, bahwa mereka bekerja bukan hanya kewajiban tapi juga bekerja melayani dengan hati, dengan jujur, dan dengan ikhlas. Pelayanan dengan cermat juga dilihat adanya petugas puskesmas yang fokus dalam melakukan penyampaian pelayanan pada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Ratih Sekar Ayu, menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Jeruk Surabaya selalu berusaha fokus dalam melayani pasien, dan hal utama yang menjadi fokus perhatian petugas Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu ketelitian dalam diagnosa penyakit pasien.

Indikator kelima petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang

telah ditentukan. Adanya ketentuan waktu pelayanan, akan memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada pasien, pasien juga dapat mengontrol kesesuaian ketentuan waktu pelayanan yang ada dengan praktik pelayanan yang sebenarnya. Ketentuan waktu pelayanan di Puskesmas Jeruk dapat dilihat dari ketentuan jam pelayanan dan ketentuan waktu tunggu pelayanan.

Jam pelayanan di Puskesmas Jeruk dibedakan menjadi jam pelayanan pagi dan jam pelayanan sore. Ketentuan mengenai jam pelayanan Puskesmas Jeruk berlaku untuk setiap unit pelayanan tanpa adanya perbedaan. Ketentuan ini ditempel di dekat pintu masuk Puskesmas Jeruk untuk memudahkan pasien mengetahui waktu buka dan berakhirnya pelayanan di Puskesmas Jeruk. Berdasarkan hasil observasi peneliti, Puskesmas Jeruk Surabaya telah memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk jam istirahat petugas di Puskesmas Jeruk Surabaya tidak dilakukan secara bersama-sama oleh petugas, melainkan secara bergantian. Hal ini dilakukan supaya apabila ada pasien yang datang bisa langsung dilayani dan dilakukan tindakan tanpa harus menunggu petugas selesai istirahat. Hal ini menunjukkan petugas puskesmas benar-benar melaksanakan ketentuan jam pelayanan, karena dalam ketentuan tersebut tidak diberitahukan mengenai jam istirahat petugas puskesmas.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu mendapatkan giliran pelayanan. Sama seperti ketentuan jam pelayanan, waktu tunggu pelayanan juga berfungsi untuk memberikan kepastian pelayanan kepada pasien. Adanya ketentuan waktu tunggu pelayanan akan bisa mewujudkan harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan waktu yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu sekitar 5-10 menit untuk waktu normalnya. Sedangkan untuk pasien yang memerlukan tindakan khusus maka membutuhkan waktu yang lebih lama. Salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan yaitu apabila pelayanan di unit pendaftaran telat. Waktu tunggu pelayanan di unit pendaftaran yaitu sekitar 3 menit untuk pasien baru dan 1 menit untuk pasien lama. Penyebab terhambatnya pelayanan di unit pendaftaran ini biasanya disebabkan oleh lamanya mencari kartu berobat pasien, terutama kartu pasien yang sudah lama tidak berobat di Puskesmas Jeruk. Untuk mengatasinya terutama kartu yang tidak juga ditemukan, maka petugas akan langsung membuatkan kartu baru dengan nomor rekam medis yang sama.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh saat penelitian diketahui bahwa poli gigi dan poli laboratorium memerlukan waktu tunggu pelayanan yang lebih lama

dibandingkan poli yang lain. Untuk unit laboratorium membutuhkan waktu tunggu pelayanan yang lebih lama karena unit ini terdapat pelayanan uji kimia seperti tes darah atau tas urine yang memerlukan waktu yang lebih lama. Sedangkan pada unit gigi, kadang tindakan medis yang dilakukan memerlukan waktu yang cukup lama terutama untuk kasus cabut gigi yang komplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien ada yang berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Jeruk sudah tepat. Namun terdapat beberapa pasien lain yang tidak sependapat. Menanggapi hal ini Kepala Puskesmas Jeruk memberikan penjelasan, adanya pasien yang mengeluh mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan sebenarnya dikarenakan kurangnya komunikasi atau penjelasan dari petugas puskesmas. Pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan seringkali tidak dapat diprediksi lama waktu tunggu pelayanannya. Hal ini dikarenakan kasus penyakit yang diderita pasien berbeda-beda, sehingga ada pasien yang membutuhkan waktu yang hanya sebentar, ada pula pasien yang membutuhkan waktu yang lama dalam pengobatannya. Untuk itu, diperlukan adanya penjelasan dari petugas puskesmas untuk memberikan pengertian supaya pasien bisa memahami kondisi yang sebenarnya.

Indikator keenam semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Mengandung arti bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan publik termasuk puskesmas harus menyediakan akses kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, dan menyelesaikan setiap laporan keluhan atau pengaduan pelanggan pasien. Puskesmas Jeruk Surabaya mempunyai dua macam akses bagi pasien untuk menyampaikan keluhannya, yaitu melalui kotak saran dan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP).

Puskesmas Jeruk Surabaya menyediakan kotak saran yang diletakkan di dekat pintu masuk atau pintu keluar puskesmas. Pasien yang berobat ke Puskesmas Jeruk Surabaya bisa menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran mengenai pelayanan diterimanya, yaitu dengan mengisi form kritik dan saran yang telah disediakan, kemudian form tersebut dimasukkan ke dalam kotak saran. Form kritik dan saran dibuat tanpa nama atau alamat sehingga akan membuat pasien merasa nyaman dalam menyampaikan pendapatnya tanpa takut pendapatnya akan mempengaruhi pelayanan yang akan diterimanya. Hasil dari kotak saran ini dijadikan umpan balik dari pasien untuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jeruk Surabaya, dengan adanya kritik dan saran nantinya akan dirapatkan oleh kepala puskesmas dan staf Puskesmas Jeruk untuk dicarikan solusi terbaik atas permasalahan yang muncul. Namun terdapat kendala mengenai penggunaan kotak saran ini di Puskesmas Jeruk Surabaya, jarang sekali ada pasien yang mau memberi

saran melalui kotak saran, karena kebanyakan pasien langsung berbicara pada petugas puskesmas. Bahkan ada juga pasien yang tidak mengetahui keberadaan kotak saran ini.

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) dilakukan oleh Puskesmas Jeruk Surabaya untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Jeruk Surabaya, baik itu mengenai pelayanan kesehatannya, petugasnya, maupun sarana prasarana yang ada. Melalui SKP ini pasien juga bisa menyampaikan keluhan maupun sarannya kepada Puskesmas Jeruk Surabaya. Survei ini dilakukan oleh internal Puskesmas Jeruk setiap enam bulan sekali, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada pasien yang datang secara acak.

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Puskesmas Jeruk ini merupakan alat yang digunakan oleh Puskesmas Jeruk sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukannya. Melalui survei ini pasien diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian atau umpan balik terhadap pelayanan Puskesmas Jeruk, sehingga hasil dari survei ini bisa dijadikan bahan perbaikan bagi Puskesmas Jeruk untuk memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki Puskesmas Jeruk.

Respon petugas Puskesmas Jeruk terhadap keluhan, kritik, atau saran dari pasien diterima dengan tangan terbuka oleh petugas puskesmas. Semua keluhan akan ditampung terlebih dahulu, kemudian akan dibawa ke Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yang dilakukan oleh intern Puskesmas Jeruk untuk dicari akar masalahnya dan dicari solusi yang terbaik. Keluhan dari pasien yang telah diselesaikan, selanjutnya akan disampaikan kepada pasien sebagai bentuk pertanggung jawaban pihak puskesmas kepada pasiennya. Penyampaian penyelesaian keluhan pasien ini biasanya disampaikan melalui promosi kesehatan yang diadakan Puskesmas Jeruk Surabaya.

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) yang dilakukan oleh Puskesmas Jeruk ini ternyata juga mengalami kendala dalam penyelenggaraannya, yaitu terkait dengan format kuesioner SKP Puskesmas Jeruk Surabaya. Beberapa kali format kuesioner yang dibuat oleh Puskesmas Jeruk Surabaya untuk SKP ini berubah-ubah, karena harus disesuaikan dengan kondisi atau kebutuhan. Selain itu, kendala lain yang dihadapi yaitu kurangnya minat pasien yang datang untuk mengisi kuesioner SKP yang dibagikan oleh petugas Puskesmas Jeruk.

Pembahasan

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan sikap dan komunikasi yang baik dan hangat dari petugas Puskesmas

Jeruk Surabaya ketika ada pasien yang ingin mendapat pelayanan. Petugas puskesmas harus mampu menempatkan diri untuk bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat pada semua pasien tanpa terkecuali, meskipun setiap pasien menunjukkan karakter yang berbeda. Seperti yang disampaikan oleh Rahmayanty (2010:59) bahwa setiap pelanggan tentu memiliki karakter yang berbeda-beda, petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat.

Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek sosial (Campbel dalam Notoatmodjo, 2003:124). Sikap petugas Puskesmas Jeruk Surabaya berupa respon ketika melayani pasien yang datang menjadi hal pertama yang akan memberikan kesan pada pasien mengenai pelayanan yang diterimanya dari petugas puskesmas. Adanya sikap yang baik dan hangat dari petugas Puskesmas Jeruk akan membuat pasien merasa nyaman dan merasa diterima dengan baik oleh petugas Puskesmas Jeruk Surabaya.

Berkaitan dengan sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa (Dwiyanto, 2006:63). Sikap kepada semua pengguna jasa mengandung arti bahwa sikap tersebut ditujukan pada semua pengguna jasa tanpa terkecuali dan tanpa ada yang dibeda-bedakan. Maka sikap petugas Puskesmas Jeruk Surabaya terhadap pasien yang datang dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan petugas serta sikap petugas yang tidak membedakan pasien.

Puskesmas Jeruk Surabaya senantiasa melakukan kontrol terhadap sikap pegawainya yaitu terkait dengan keramahan dan kesopanan terhadap pasien, dengan melakukan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas Jeruk juga semakin meningkat setelah memperoleh ISO 9001:2008. Berdasarkan hasil wawancara dengan sebelas pasien Puskesmas Jeruk, semua pasien juga menyatakan bahwa petugas Puskesmas Jeruk Surabaya ramah dan sopan ketika ada pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya tidak hanya diakui oleh pasien lama saja, tetapi pasien baru di puskesmas ini juga menyatakan bahwa keramahan dan kesopanan petugas sudah baik.

Sikap petugas Puskesmas Jeruk Surabaya terhadap pasien yang datang juga dapat dilihat dari sikap petugas yang tidak membedakan pasien. Semua pasien dianggap sama, yang membedakan adalah ada pasien yang membayar dan ada pasien yang tidak membayar atau gratis. Berdasarkan hasil wawancara dengan sebelas pasien Puskesmas Jeruk Surabaya, yang semuanya

memberikan jawaban yang senada, yaitu mereka mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas.

Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya (Nursalam, 2007). Kemampuan komunikasi yang baik dan hangat dalam merespon setiap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu dengan selalu memberikan senyum, sapa, dan salam pada setiap pasien yang datang, sehingga pasien akan merasa nyaman dan diterima dengan baik. Setelah itu pasien baru akan ditanya mengenai keluhan penyakitnya untuk dilakukan diagnosa dan ditentukan tindakan penanganannya. Senyum, sapa, dan salam yang dilakukan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya merupakan suatu keharusan, hal ini terbukti dengan alur pelayanan yang ditempel di setiap pintu masuk unit pelayanan yang ada di puskesmas, menunjukkan bahwa langkah awal dalam pemberian pelayanan adalah memberikan senyum, sapa, dan salam pada setiap pasien yang datang.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan komunikasi petugas puskesmas Jeruk Surabaya kepada pasiennya sudah baik. Terbukti dari adanya petugas puskesmas yang sering kali mengajak mengobrol bahkan mengajak bercanda ketika memeriksa pasien terutama dengan pasiennya adalah anak kecil, hal ini dilakukan supaya pasien merasa nyaman dan tidak takut ketika diperiksa. Bahkan petugas juga terlihat akrab dengan pasien karena kebanyakan pasien di Puskesmas Jeruk Surabaya adalah pasien lama, hal ini menunjukkan bahwa hubungan komunikasi petugas dengan pasien sangat baik. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala Puskesmas Jeruk Surabaya, ternyata petugas Puskesmas Jeruk Surabaya masih memiliki kendala ketika berkomunikasi dengan pasien. Hal ini terkait dengan apabila Puskesmas Jeruk Surabaya harus melakukan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang baru.

Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan dengan cepat yang dilakukan petugas puskesmas meliputi kesiapan dan ketulusan petugas puskesmas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan serta kemampuan berempathy. Kesiapan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Kesiapan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan dan segera memberikan pelayanan ketika ada pasien yang datang, segera melayani apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan, dan segera menanggapi apabila pasien bertanya. Beberapa kali terutama pasien baru, banyak yang tidak tahu harus mengambil nomor antrian dulu, maka petugas langsung berinisiatif mengingatkan

supaya pasien tidak hanya menunggu lama tanpa segera mendapat pelayanan. Banyak pula pasien yang sudah tua dan susah berjalan, maka petugas mempunyai inisiatif membantu pasien dengan sigap mencari tempat duduk di ruang tunggu dan mau membantu pasien berjalan. Inisiatif tersebut menunjukkan bentuk responsivitas petugas Puskesmas Jeruk Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sebelas pasien Puskesmas Jeruk Surabaya, semua pendapat pasien senada bahwa kesiapan petugas Puskesmas Jeruk sudah baik. Petugas cukup cekatan ketika bekerja, tidak ada petugas puskesmas yang sengaja duduk diam tapi semua petugas tetap berusaha bekerja melayani dengan baik, hal ini terlihat terutama ketika sedang banyak pasien yang datang.

Namun kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat ini terkadang menghadapi kendala, yaitu jumlah petugas Puskesmas Jeruk Surabaya yang kadang terbatas. Hal ini dikarenakan adanya petugas puskesmas yang kadang harus tugas di luar gedung puskesmas seperti memberikan pelayanan UKS, sedangkan pasien yang dilayani di gedung puskesmas banyak. Sehingga berpengaruh terhadap kesiapan petugas ketika melayani, karena jumlah petugas tidak mencukupi untuk melayani pasien yang banyak.

Ketulusan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya juga sudah baik. Ketulusan dalam melayani pasien diwujudkan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dengan cara memberikan pelayanan terbaiknya, yaitu menggunakan segala fasilitas yang tersedia di puskesmas dan kemampuan yang dimiliki oleh petugas Puskesmas Jeruk kepada pasien yang datang. Hal ini sesuai dengan pengertian ketulusan itu sendiri, bahwa ketulusan adalah sikap perhatian, selalu ingat, dan mau memberikan apapun kepada orang lain dengan ikhlas (Alwi, 2007). Hasil wawancara dengan pasien juga menunjukkan hal yang sama, semua pasien memberikan tanggapan bahwa pasien merasa petugas melayani dengan tulus. Ketulusan petugas juga dapat dilihat oleh pasien dari ekspresi yang ditunjukkan petugas puskesmas ketika melayani pasien, petugas Puskesmas Jeruk Surabaya sering tersenyum ketika berpapasan dengan pasien, dimana menurut pendapat pasien hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas puskesmas tulus melayani mereka.

Menurut Menurut Sutardi (2007) empati dapat dianggap sebagai kelanjutan dari toleransi, empati dimaknai sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain oleh seorang individu atau suatu kelompok masyarakat. Kemampuan *beremphaty* Puskesmas Jeruk Surabaya ditunjukkan dengan memperlakukan pasien dengan baik, memberikan perhatian pada pasien terhadap keluhan sakitnya, dan memberikan dorongan pada pasien supaya pasien bisa

cepat sembuh. Pasien yang berobat juga selalu ditangani oleh petugas yang sesuai bidangnya atau kemampuan yang dimiliki petugas, sehingga pasien tidak perlu merasa khawatir ketika dilayani. Puskesmas Jeruk Surabaya juga memberikan layanan Unit Gawat Darurat (UGD) bagi pasien yang sedang dalam keadaan darurat. Selain itu, juga menyediakan mobil ambulans, yang bisa membantu menjemput pasien yang darurat dan segera membutuhkan pertolongan ataupun mengantar pasien yang harus segera dirujuk ke rumah sakit.

Kemampuan *beremphaty* petugas Puskesmas Jeruk juga bisa dilihat dari petugas yang bertanya terlebih dahulu mengenai keperluan pasien sebelum pasien bertanya, hal ini tentu membantu pasien terutama pasien baru yang kadang merasa kebingungan mengenai hal yang harus mereka lakukan di puskesmas.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Petugas melakukan pelayanan dengan tepat, yang dimaksud di sini yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan (Kasmir, 2008:232). Sebelas pasien yang diwawancarai, sembilan diantaranya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Jeruk sudah sesuai dengan yang mereka inginkan, dalam arti bahwa petugas Puskesmas Jeruk melakukan pelayanan dengan tepat. Sedangkan satu pasien masih menganggap ada pelayanan yang masih kurang dan perlu dibenahi oleh Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu terkait dengan fasilitas yang ada, pasien mengeluh mengenai ruang tunggu yang panas karena hanya menyediakan dua kipas angin dibagian depan saja dan kadang hanya satu kipas yang menyala.

Demi memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien, Puskesmas Jeruk Surabaya mengadakan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP), dimana dengan survei ini dapat diketahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh pasien, sehingga petugas bisa memberikan pelayanan dengan tepat. Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa ternyata masih ada beberapa keinginan pasien yang tidak dapat dipenuhi, diantaranya adalah adanya pelayanan persalinan, karena puskesmas Jeruk adalah puskesmas non perawatan bukan puskesmas perawatan sehingga tidak menyediakan pelayanan rawat inap maka tidak dimungkinkan untuk menyediakan pelayanan persalinan. Keinginan pasien yang lainnya yang tidak dapat dipenuhi yaitu tersedianya ruang tunggu ber-AC, adanya taman bermain atau playground, dan adanya tempat parkir yang berada di dalam lingkungan puskesmas tidak di luar puskesmas. Keinginan itu belum bisa diberikan mengingat fasilitas yang diberikan puskesmas memang terbatas. Namun untuk kebutuhan

pasien yang berkaitan dengan penanganan penyakit pasien sudah dapat diberikan dengan baik.

Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, sehingga tidak ada pasien yang merasa dirugikan. Selama ini Puskesmas Jeruk Surabaya tidak pernah menemukan ada pasien yang merasa dirugikan setelah berobat di puskesmas ini, karena petugas Puskesmas Jeruk Surabaya selalu bekerja melayani pasien sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu, pelayanan dengan tepat juga dapat dilihat dari kesesuaian pelayanan yang diberikan pada pasien alur pelayanan yang telah ada. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas pada pasien sudah sesuai dengan alur pelayanan yang ada. Petugas juga telah menempel alur pelayanan di dekat pintu masuk dan di setiap dinding unit pelayanan Puskesmas Jeruk supaya pasien bisa menilai kesesuaian antara pelayanan yang mereka dapat dengan alur yang sebenarnya. Sehingga pasien dapat mengetahui pelayanan yang diterimanya sudah tepat atau belum.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Seperti yang disampaikan oleh Sutrisno (2007:87) bahwa pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

Sungguh-sungguh adalah melakukan sesuatu dengan tidak main-main, tekun, benar-benar pekerjaan itu dilaksanakan (Alwi, 2007). Kesungguhan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya ditunjukkan dengan selalu menjaga komitmen Puskesmas Jeruk Surabaya dan menjalankan komitmen yang telah ada ketika menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada pasien setiap harinya, yaitu melayani dengan hati, dengan jujur, dan dengan ikhlas.

Petugas Puskesmas Jeruk Surabaya juga selalu fokus ketika memberikan pelayanan. fokus utama yang diperhatikan oleh petugas puskesmas yaitu ketelitian dalam diagnosa. Terbukti dari hasil wawancara dengan sebelas pasien dan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya, dimana pasien merasa petugas puskesmas sudah melayani dengan teliti, juga tidak pernah ada pasien yang mengeluhkan mengenai penyakit yang dialami setelah berobat di Puskesmas Jeruk Surabaya, bahkan pasien merasa cocok berobat di Puskesmas Jeruk Surabaya.

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2011:49). Ketentuan waktu pelayanan di Puskesmas Jeruk terbagi menjadi 2 yaitu ketentuan jam pelayanan di

Puskesmas Jeruk Surabaya dan ketentuan waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya.

Ketentuan jam pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya berguna untuk memberikan informasi dan kepastian kepada pasien, sehingga pasien bisa melakukan kontrol terhadap pelaksanaan pemberian pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, ketentuan mengenai jam pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya sudah ditempel di dekat pintu masuk puskesmas. Hal ini memudahkan pasien untuk mengetahui dan menilai petugas puskesmas sudah melaksanakan pemberian pelayanan sesuai ketentuan yang ada atau belum. Sehingga apabila terjadi ketidak sesuaian, pasien bisa menyampaikan komplain pada Puskesmas Jeruk Surabaya. Hasil wawancara yang dilakukan dengan sebelas pasien Puskesmas Jeruk Surabaya, semua pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu jam buka tutup pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan jam pelayanan seperti yang telah ditempel di dekat pintu masuk puskesmas.

Ketentuan waktu tunggu pelayanan di puskesmas penting untuk diperhatikan, karena dengan adanya ketentuan ini pasien akan memperoleh kepastian lama waktu tunggu penyelesaian pelayanan di terimanya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ternyata lamanya waktu tunggu pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya berbeda-beda tergantung pada jenis unit pelayanan dan ada tidaknya tindakan medis yang dilakukan. Waktu tunggu pelayanan di unit pendaftaran yaitu sekitar 3 menit untuk pasien baru dan 1 menit untuk pasien lama. Penyebab terhambatnya pelayanan di unit pendaftaran ini biasanya disebabkan oleh lamanya mencari kartu berobat pasien, terutama pasien yang sudah lama tidak berobat di Puskesmas Jeruk. Sedangkan untuk unit pelayanan lainnya, waktu tunggu pelayanan normal yaitu sekitar 5-10 menit, sedangkan untuk pasien yang memerlukan tindakan khusus maka membutuhkan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, berbeda dengan unit pelayanan yang lain dengan waktu tunggu normal 5-10 menit, pada poli laboratorium dan poli gigi membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama. Untuk poli laboratorium membutuhkan waktu tunggu lebih lama disebabkan oleh unit ini memberikan pelayanan uji kimia seperti tes darah ataupun tes urine yang membutuhkan waktu lebih lama. Sedangkan pada poli gigi membutuhkan waktu sekitar 10-20 menit bahkan lebih tergantung kasus penyakit gigi pasien yang kadang membutuhkan penanganan yang lama. Hal ini membuat beberapa pasien di dua poli ini kadang mengeluh karena harus menunggu terlalu lama.

Namun lamanya waktu tunggu pelayanan tidak dirasakan oleh enam pasien dari sebelas pasien yang diwawancara oleh peneliti. Mereka merasa pelayanannya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada terutama pasien unit pelayanan lain selain poli gigi dan poli laboratorium. Menurut kepala Puskesmas Jeruk Surabaya, adanya pasien yang mengeluh tentang waktu tunggu pelayanan yang lama kunci utamanya adalah dibutuhkan komunikasi atau penjelasan dari petugas puskesmas kepada pasien, karena pelayanan di bidang kesehatan seringkali membutuhkan waktu yang tidak dapat diprediksi secara tepat, terkadang terdapat beberapa kasus penyakit pasien yang perlu tindakan penanganan yang lama bahkan bisa berjam-jam. Oleh karena itu, petugas puskesmas perlu memberikan pengertian pada pasien yang kadang tidak sabar menunggu padahal ketika pasien berada di dalam ruang pelayanan mereka tidak merasa lama.

Salah satu bentuk usaha yang dilakukan Puskesmas Jeruk Surabaya untuk memberikan penjelasan kepada pasien mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan selain dengan menjelaskan secara langsung, juga dengan menempelkan keterangan mengenai pemberitahuan waktu tunggu seperti yang tertempel di dinding dekat pintu masuk poli gigi. Pemberitahuan itu dimaksudkan untuk meminta pasien lebih bersabar menunggu panggilan.

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya (Rahmayanty, 2010:93). Hal ini berarti penyelenggara pelayanan publik termasuk puskesmas harus menyediakan akses kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, dan menyelesaikan setiap laporan keluhan atau pengaduan pelanggan yang didapatkannya. Puskesmas Jeruk Surabaya menyediakan akses penyampaian keluhan ini melalui kotak saran dan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP).

Adanya kotak saran ini bisa membantu pasien dalam menyampaikan pendapat atau keluhan mereka setelah menerima pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya. Setiap hari pasien yang datang ke Puskesmas Jeruk Surabaya bisa menyampaikan keluhannya dengan mengisi kotak saran yang telah disediakan di dekat pintu masuk atau pintu keluar puskesmas. Pasien hanya perlu mengisi form yang disediakan di dekat kotak saran, form hanya berisi kritik dan saran tanpa nama ataupun alamat, hal ini dilakukan supaya pasien merasa nyaman dan tidak takut pendapatnya akan mempengaruhi pelayanan yang diterimanya ketika mengisi kotak saran tersebut.

Melalui kotak saran ini pasien bisa memberikan penilaian ataupun pendapat terhadap suatu unit pelayanan di Puskesmas Jeruk Surabaya, atau memberikan penilaiannya terhadap petugas Puskesmas Jeruk Surabaya secara individu. Hasil yang didapatkan dari kotak saran ini, akan dijadikan umpan balik bagi kepala puskesmas, unit pelayanan, maupun petugas Puskesmas Jeruk Surabaya secara individu sebagai bahan masukan agar bisa mengetahui kelemahan atau kekurangannya, adanya kritik dan saran nantinya akan dirapatkan oleh kepala puskesmas dan staf Puskesmas Jeruk untuk dicarikan solusi terbaik atas permasalahan yang muncul. Adanya usaha mencari solusi penyelesaian keluhan pasien ini menunjukkan bahwa petugas puskesmas sudah memberikan respon yang baik terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien. Namun dalam prosesnya, jarang sekali ada pasien yang mau memberikan kritik atau saran melalui kotak saran ini, karena pasien lebih sering menyampaikan keluhannya langsung pada petugas. Bahkan dari hasil wawancara dengan pasien, ada pula pasien yang tidak mengetahui keberadaan kotak saran di Puskesmas Jeruk Surabaya.

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) di Puskesmas Jeruk Surabaya dilakukan setiap 6 bulan sekali. Survei ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara acak kepada pasien yang datang berobat. Melalui kuesioner itu pasien bebas menyampaikan kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan saran yang ingin disampaikan kepada Puskesmas Jeruk Surabaya. Maksud dari survei ini hampir sama dengan survei melalui kotak saran, yang membedakan adalah petugas Puskesmas Jeruk Surabaya akan langsung membagikannya kepada pasien, dimana jarang sekali ada pasien yang mengisi kotak saran. Maka melalui SKP yang dilakukan secara berkala ini, akan dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan Puskesmas Jeruk Surabaya. Melalui SKP ini juga akan diketahui keinginan-keinginan pasien, serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Jeruk Surabaya.

Semua pendapat pasien Puskesmas Jeruk Surabaya baik berupa keluhan, pendapat, keinginan, ataupun saran yang disampaikan oleh pasien melalui kuesioner SKP akan ditampung terlebih dahulu. Kemudian akan dibawa ke Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yang dilakukan oleh intern Puskesmas Jeruk untuk dicari akar masalahnya dan dicari solusi penyelesaiannya. Pelaksanaan SKP ini juga mendapatkan kendala, yaitu kendala ketika pembagian kuesioner SKP kepada pasien. Seringkali ada beberapa pasien yang tidak mau mengisi kuesioner. Salah satunya dikarenakan format kuesioner yang kadang menyulitkan pasien untuk mengisinya, karena itu format kuesioner SKP Puskesmas Jeruk Surabaya sering diubah-ubah untuk mendapatkan format

yang mudah dipahami oleh pasien. Tetapi petugas Puskesmas Jeruk Surabaya tetap menyakinkan pasien untuk tetap mengisi kuesioner yang dibagikan, karena hal ini dijadikan bahan evaluasi bagi Puskesmas Jeruk Surabaya. Usaha petugas Puskesmas Jeruk Surabaya untuk terus melaksanakan SKP ini, menunjukkan bahwa petugas memberikan respon yang baik terhadap keluhan pasien, bahkan memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan kritik dan sarannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan tentang responsivitas pelayanan publik pada puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan publik di Puskesmas Jeruk Surabaya sudah baik, namun masih mengalami beberapa kekurangan. Responsivitas pelayanan publik di Puskesmas Jeruk Surabaya ini dilihat menggunakan indikator Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46).

Indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkenaan dengan sikap dan komunikasi yang baik dan hangat dari petugas puskesmas kepada pasien. Sikap dan komunikasi petugas Puskesmas Jeruk Surabaya sudah dapat dikatakan baik. Namun petugas juga masih mempunyai kendala komunikasi apabila petugas harus melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah yang baru.

Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kesiapan, ketulusan, dan kemampuan *beremphaty* petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dalam melayani pasien juga sudah baik. Namun kesiapan petugas puskesmas juga sering terhambat karena kurangnya petugas puskesmas yang berada di gedung puskesmas, hal ini disebabkan adanya beberapa petugas yang harus memberikan pelayanan di luar gedung puskesmas seperti melakukan Usaha Kesehatan Sekolah (UKS).

Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat sudah dapat dinilai baik. Namun terdapat beberapa keinginan pasien yang tidak bisa dipenuhi yaitu adanya pelayanan persalinan, tersedianya ruang tunggu ber-AC, adanya taman bermain atau playground, dan adanya tempat parkir yang berada di dalam area puskesmas tidak di luar puskesmas.

Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat juga sudah dapat dinilai baik bagi Puskesmas Jeruk Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari kesungguhan petugas menjaga dan menjalankan komitmen yang telah ada ketika memberikan pelayanan

kepada pasien setiap harinya. Petugas juga selalu fokus dalam melayani terutama ketelitian petugas dalam mendiagnosa penyakit pasien.

Indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat di Puskesmas Jeruk Surabaya sudah dilakukan dengan baik. Pelayanan dengan waktu yang tepat ini dapat dilihat dari kesesuaian antara ketentuan jam pelayanan dan waktu tunggu pelayanan yang telah ditentukan dengan yang sebenarnya. Namun masih terdapat beberapa pasien yang mengeluh mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan, hal ini dapat dimaklumi karena waktu pelayanan untuk kesehatan kadang tidak dapat diprediksi dengan tepat. Petugas puskesmas juga sudah berusaha memberikan penjelasan kepada pasien untuk lebih bersabar.

Sedangkan indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dilakukan oleh petugas Puskesmas Jeruk Surabaya dengan memberikan akses kepada pasien untuk menyampaikan keluhannya yaitu melalui kotak saran dan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP). Keluhan yang telah disampaikan pasien tidak hanya dibiarkan saja, namun direspon dengan menjadikannya bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan. Tetapi muncul kendala dalam prosesnya yaitu jarang sekali pasien menggunakan kotak saran bahkan ada yang tidak mengetahui keberadaan kotak saran tersebut, pasien juga kadang tidak mau mengisi kuesioner SKP yang diberikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik di Puskesmas Jeruk Surabaya, antara lain:

1. Puskesmas Jeruk Surabaya perlu membentuk tim yang bertugas untuk mengkomunikasikan kepada pasien atau melakukan sosialisasi apabila terdapat kebijakan pemerintah yang baru.
2. Bagi Puskesmas Jeruk Surabaya dengan jumlah petugas yang terbatas, maka perlu untuk memperhitungkan beban kerja petugas puskesmas sehingga apabila terdapat petugas yang diharuskan tugas di luar gedung puskesmas tidak akan mengganggu proses pemberian pelayanan terutama mengenai kecepatan dan waktu tunggu pelayanan.
3. Petugas Puskesmas Jeruk Surabaya perlu memberikan pengertian, penjelasan atau pemberitahuan yang pasti mengenai lamanya waktu tunggu pelayanan, dikarenakan waktu tunggu pelayanan untuk pelayanan kesehatan kadang tidak dapat diprediksi secara tepat.
4. Puskesmas Jeruk Surabaya perlu mengajak masyarakat berperan aktif untuk ikut memberikan perhatiannya kepada Puskesmas Jeruk Surabaya yaitu

dengan menyampaikan kritik dan sarannya baik itu melalui kotak saran maupun ikut berpartisipasi mengisi kuesioner SKP yang diberikan, hal ini dilakukan supaya petugas puskesmas mengetahui keinginan pasien yang sebenarnya dalam proses pemberian layanan, sehingga dapat meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku

- Alwi, Hasan. 2007. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Astuti, Retno Sunu. 2006. Reformasi Administrasi. Semarang: FISIP UNDIP.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2008. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Masyhuri dan Zainuddin. 2008. Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J Lexy. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Aditya. 2009. ISO 9001 Leading You The Way. Surabaya: PT AIMS Perdana.
- Nursalam. 2007. Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santosa, Pandji. 2008. Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2000. Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sutardi, T. 2005. Antropologi Mengungkap Keragaman Budaya. Bandung: PT. Setia Purna Inves.

Sutrisno, dkk. 2007. Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Sukabumi: Yudistira

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: ANDI.

Rujukan Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Rujukan Internet

Badan Standarisasi Nasional. 2009. Sistem Manajemen Mutu Persyaratan SNI ISO 9001:2008, (<http://sisni.bsn.go.id/>, di unduh 29 November 2013).

Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (Tanpa Tahun). Puskesmas, (Online), (dinkes.surabaya.go.id/portal/index.php/upt-dinas/puskesmas/, diakses 08 Desember 2013).

Kumboyono, dkk. 2013. Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2013, (Online), (old.fk.ub.ac.id/artikel/id/filedownload/keperawatan/Riza%20Tftazani.pdf, diunduh 20 Desember 2013).

Setyawan, Wawan. 2009. Prinsip Dasar ISO 9001:2008, (Online), (www.infometrik.com/2009/08prinsip-dasar-iso-90012008/, diunduh 08 Desember 2013).

Surabayapagi. 2011. 5 Puskesmas Berstandar ISO 9001:2008, (Online), (<http://www.surabayapagi.com/>, diakses 08 Desember 2013).